

Penilaian kualitas layanan publik egovernment studi kasus : sistem informasi penelusuran perkara Mahkamah Agung Republik Indonesia = An assessment of public service quality delivered through egovernment solutions case study : the automated case tracking system of The Indonesian Supreme Court

Firziati Perdani S., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350112&lokasi=lokal>

Abstrak

eGovernment telah diterapkan oleh banyak negara di seluruh dunia yang bertujuan untuk merampingkan proses internal dalam pemerintahan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga. Pelaksanaan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) oleh Mahkamah Agung Indonesia di Pengadilan Negeri Jakarta menunjukkan upaya Indonesia dalam menerapkan eGovernment untuk sektor peradilan. Kehadiran SIPP telah membawa perubahan pada bagaimana informasi kasus yang ditangani oleh pengadilan negeri disampaikan kepada warga. Dengan transformasi ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik diperlukan untuk melihat apakah eGovernment memenuhi kebutuhan warga. Penilaian kualitas ini dilakukan dengan menyebarkan form survei kepada pengguna SIPP dengan pertanyaan berdasarkan model EGOVSQUAL. Hasil survei tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan Importance-Performance Map. Tesis ini mengungkapkan bahwa SIPP tidak memenuhi harapan para pengguna. Perbaikan perlu dilakukan terhadap beberapa atribut dari Interface Design Service yang merupakan salah satu dimensi dari model EGOVSQUAL.

.....

eGovernment has been implemented by many countries around the world to streamline internal processes within the government and provide better service to the citizens. The implementation of the Automated Case Tracking System (CTS) by the Indonesian Supreme Court at Jakarta's District Courts shows Indonesia's efforts in eGovernment for the judicial sector. The presence of CTS has brought changes on how case information handled by the district courts is delivered to the citizens. With this transformation of service delivery, an assessment on the quality of public service delivery is needed to see if this form of eGovernment meets the citizens' needs. This quality assessment is done by distributing survey form developed based on the EGOVSQUAL model to CTS users. The results of the survey are afterwards analyzed using the Importance-Performance Map analysis. This thesis reveals that the CTS does not meet the expectations of the users. Improvements will need to be made for several attributes of the Interface Design Service Quality dimension of the EGOVSQUAL model.